

Tercera edición

Calidad y auditoría en salud

ECO
EDICIONES

Francisco Álvarez Heredia
MD.MSP



Francisco Álvarez Heredia

MD, MSP, ESO, Radiólogo. Md. U. del Valle, MSP U. Nacional, Radiología U. Autónoma de Barcelona, ESO Mayor de Cundinamarca. Estagio U. Federal de Rio de Janeiro. Docente universitario por 25 años; actualmente docente del posgrado de administración hospitalaria de la Escuela de Administración de Negocios (EAN).

Ha desempeñado los siguientes cargos: Subsecretario de salud de Bogotá, Director técnico Cundinamarca, Director técnico Bogotá. Director servicios ambulatorios ISS Nacional, Jefe de contratación ISS Cundinamarca, Director de varios hospitales, Subdirector nacional ICBF, consultor OEA, Unicef y Min. Protección Social. Autor de varios libros: Salud ocupacional, Calidad y auditoría en salud, Auditoría médica y epidemiología, Instrumentos de auditoría médica y Bioseguridad.

Tercera edición

Calidad y auditoría en salud

Francisco Álvarez Heredia, MD. MSP

Con la colaboración de:

Aurelia Álvarez Heredia
Juan Carlos Barragán
Carlos Escalante Angulo
Enriqueta Faizal Geagea
Nelsy Rodríguez M.
Hans-Dieter Siegel S.
Óscar Salazar Duque

Contenido

Prólogo	XV
Presentación	XVII

PRIMERA PARTE ASPECTOS BÁSICOS DE CALIDAD

Capítulo I. Historia de la calidad	3
Período primitivo	3
Período artesanal.....	4
Período industrial	5
Período moderno	6
La salud y la calidad	8
Capítulo II. Concepto y definición de calidad	13
La dificultad en la definición.....	13
La calidad.....	16
Los modelos de la calidad.....	19
La calidad total.....	21
La gestión de la calidad.....	23
El sistema de calidad.....	24
Aportes de expertos.....	24
Capítulo III. La calidad y el enfoque de sistemas	27
Salud y sistemas	27
La cibernética.....	30
Los sistemas	31
Capítulo IV. Los atributos de la calidad	39
De estructura	39
De proceso	40
De resultados.....	43
Capítulo V. La garantía de la calidad	45
Generalidades.....	45

Sistema de garantía de la calidad	49
La monitoría o evaluación del desempeño.....	50
El manual de garantía de calidad	52
Los comités de auditoría	59

SEGUNDA PARTE
ESTÁNDARES Y FRECUENCIAS DE USO
DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Capítulo VI. La medición de la calidad	63
Introducción	63
Escalas o niveles de medición.....	64
Características de la medición	66
 Capítulo VII. El concepto de indicador	 71
Introducción	71
Atributos de los indicadores.....	72
Las cifras absolutas	73
Las cifras o frecuencias relativas	74
Medidas más frecuentes	78
 Capítulo VIII. Indicadores, estándares y costos de los servicios de salud	 81
Introducción	81
Frecuencias de uso del Sistema General de Seguridad Social.....	82
 Capítulo IX. El indicador seis sigma	 97
Seis sigma	97
El funcionamiento de seis sigma.....	98
Indicador seis sigma	100
 Capítulo X. Costos de la calidad y no calidad	 101
Generalidades.....	101
Los costos de prevención	104
Los costos de la evaluación.....	106
Los costos de los errores internos	107
Los costos de los errores externos	108
Interrelación de los costos de calidad y no calidad.....	108

Tabla de contenido

Capítulo XI. Metodología para el diseño de indicadores	111
Metodología	111
Uso de los indicadores	111
Estándares y niveles de referencia de un indicador	112
La referencia histórica.....	112
Tipos de indicadores	115
Indicadores de gestión.....	115
Denominación o formulación de los indicadores.....	118
Ficha técnica del indicador	119
Diccionario de indicadores	120
Calificación de los indicadores	120
Ejemplo: indicador de oportunidad de la atención	121
Indicadores del sistema de atención.....	122

Capítulo XII. Indicadores y productividad de los servicios de salud hospitalarios	129
Definiciones	129
Eficiencia financiera.....	134

TERCERA PARTE EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD

Capítulo XIII. El modelo de evaluación de la calidad	145
Generalidades.....	145
El contexto	147
Las estructuras o entradas	147
Los procesos.....	148
Las salidas o resultados.....	148
Aspectos para el monitoreo.....	151
Las variables	151
Evaluación de la calidad por el método de los trazadores	156
Capítulo XIV. Las auditorías de calidad	159
Definición.....	159
Auditoría médica, clínica, de servicios o integral.....	160
Tipos de auditoría.....	163
Clasificación según el área.....	165
Principios de la auditoría	166

Fases de la auditoría.....	167
Pasos para realizar un programa de auditoría del proceso individual de atención.....	173
El análisis documental y el informe.....	175
El fundamentalismo en la auditoría médica.....	179
Perfil del auditor médico.....	182
Capítulo XV. La auditoría de los servicios de salud	183
Generalidades.....	183
Principios básicos para elaborar instrumentos de auditoría.....	184
Lista de chequeo	185
Ponderación de las áreas de una entidad de salud.....	186
Auditoría concurrente	191
Capítulo XVI. ISO 9000: gestión de la calidad para una mejor salud. Hans Siegel.....	195
Conceptos generales de calidad	195
Sistema de gestión de la calidad: objeto y campo de aplicación	198
Operaciones de producción y servicio y su control	203

CUARTA PARTE
PLANEACIÓN, GESTIÓN Y MEJORAMIENTO
CONTINUO DE LA CALIDAD

Capítulo XVII. La planeación y planeación estratégica.....	209
Planeación	209
Pensamiento estratégico.....	212
Planeación estratégica	213
Matriz DOFA	217
Etapas de la planeación estratégica.....	219
Herramienta de análisis PEST.....	221
Capítulo XVIII. Planeación estratégica: un componente básico de la calidad. Juan Carlos Barragán Bechara	223
Introducción	223
Planeación estratégica a nivel corporativo.....	224
Características del pensamiento estratégico.....	225
Diagnóstico situacional externo.....	226

Tabla de contenido

Diagnóstico situacional interno.....	228
Análisis situacional DOFA.....	230
Matriz DOFA	231
Plataforma estratégica.....	232
Alternativas de estrategia.....	233
Formulación estratégica.....	234
Plan de acción	234

Capítulo XIX. Pensamiento estratégico y Balanced Scorecard en instituciones hospitalarias.

<i>Oscar Salazar Duque M.Sc.</i>	237
Resumen.....	237
Necesidad de pensamiento estratégico en el proceso de formulación ...	237
Los resultados del estudio de la revista Fortune	238
Ruta crítica para la adopción de un proceso integral de gestión	
y control estratégico – marco general	240
Los planes y mapas estratégicos	243
Utilidad de los mapas estratégicos.....	244
Los aportes del Balanced Scorecard para operativizar los planes estratégicos.....	246
Pertinencia y utilidad del BSC en la gestión hospitalaria.....	248
Semaforización de resultados	248

Capítulo XX. Gestión y mejoramiento continuo de la calidad I.....

Generalidades.....	249
Herramientas para obtener y presentar información.....	252

Capítulo XXI. Gestión y mejoramiento continuo de la calidad II...

Herramientas para identificar soluciones	267
El benchmarking	282
Los premios de calidad en salud	284

QUINTA PARTE MEJORA DE LA CALIDAD DEL PROCESO INDIVIDUAL DE ATENCIÓN

Capítulo XXII. La investigación científica. Aurelia Álvarez H.

Generalidades.....	289
--------------------	-----

El pensamiento y el método científico	291
La ciencia	292
División de la ciencia	293
Capítulo XXIII. La metodología científica en salud	297
Estrategias epidemiológicas	297
Los estudios analíticos	298
Estudio de casos y controles	299
Estudio de cohortes, prospectivos o de seguimiento	301
Estudios clínicos controlados (ECC)	305
Capítulo XXIV. Algunos conceptos básicos de muestreo.	
<i>Carlos Escalante, Nelsy Rodríguez M.</i>	<i>309</i>
Generalidades	309
Población	310
Muestra	310
Capítulo XXV. El proceso individual de atención	317
Introducción	317
Sistema de atención	319
Capítulo XXVI. La medicina basada en evidencia	323
Generalidades	323
Búsqueda de la evidencia	327
Análisis de la evidencia	329
Capítulo XXVII. Guías de práctica clínica	333
Introducción	333
Elaboración de las guías de práctica clínica	334
Etapas en el desarrollo de guías de práctica clínica	336
Capítulo XXVIII. El registro del proceso individual de atención ...	339
La historia clínica	339
Funciones de la historia clínica	341
Características de la historia clínica	342
La historia clínica sistematizada	347

Tabla de contenido

Capítulo XXIX. Los medicamentos	349
Los medicamentos y la ética médica	349
Bioequivalencia y biodisponibilidad.....	351
Capítulo XXX. La calidad de los medicamentos.	
<i>Enriqueta Faizal GeaGea</i>	357
Definiciones	357
Bioequivalencia.....	360
Biodisponibilidad.....	361
Buenas prácticas de manufactura (BPM).....	363
Garantía de calidad de los medicamentos	365
Buenas prácticas de almacenamiento de productos farmacéuticos.....	367
Buenas prácticas de distribución.....	369
Uso racional de medicamentos	371
Bibliografía	373

Presentación

Calidad y auditoría en salud es una guía para los profesionales de la salud sobre los conceptos básicos de garantía de calidad, auditoría, mejoramiento continuo y los temas relacionados con su evaluación.

La auditoría de la atención de un paciente que requiere mejorar su estado de salud se ha centrado en los aspectos administrativos. Esto ha desviado la óptica sobre la razón fundamental por la cual un paciente acude a solicitar servicios.

La primera parte de la presente obra explora los conceptos básicos de la calidad en el mundo de la atención en salud, antes privada y exclusiva de los profesionales médicos a través del proceso individual de atención y de la práctica de la medicina basada en la evidencia. Son estos los momentos en donde el profesional establece una relación con su paciente y explora sus inquietudes a través del interrogatorio, la observación, el examen físico, el diagnóstico y el tratamiento. La segunda parte se refiere a los estándares y frecuencias de uso de los servicios de salud. La tercera parte analiza la evaluación y control de la calidad. La cuarta parte detalla la planeación, gestión y mejoramiento continuo de la calidad, y la quinta parte trata la mejora de la calidad del proceso individual de atención.

Este libro se constituye en lectura obligatoria para los diferentes profesionales del campo de la salud: médicos, odontólogos, enfermeras, terapeutas físicas, ocupacionales o del lenguaje, optómetras y trabajadoras sociales. Sus temas son de orden general y solo trata de orientar al lector para que, según sea su interés, profundice sobre ellos.

El libro se inició hace varios años con discusiones teóricas sostenidas en el Seguro Social en Colombia y se fue enriqueciendo con la práctica en diferentes instituciones EPS e IPS, en la fiduciaria La Previsora y especialmente en la docencia universitaria, en donde en principio se constituyó en conferencias de clase que posteriormente se modificaron y perfeccionaron.

Calidad y auditoría en salud ha recibido aportes de diferentes amigos, todos ellos de muy amplia experiencia práctica y académica en el campo de la calidad, la investigación, los medicamentos y la planeación estratégica: Hans Siegel, Carlos Escalante, Aurelia Álvarez, Enriqueta Faizal, Juan Carlos Barragán Bechara, Óscar Salazar Duque y Nelsy Rodríguez; sus aportes han enriquecido este trabajo y constituyen parte central de este.

Francisco Álvarez H. MD, MSP.

Otros títulos de su interés

Gerencia de hospitales e
instituciones de salud
Francisco Álvarez Heredia

Epidemiología general y
clínica
Francisco Álvarez Heredia

Instrumentos de
auditoría médica
Francisco Álvarez Heredia

Auditoría médica y
epidemiología
Francisco Álvarez Heredia

Mecanismos de pago en
salud. Anatomía, fisiología
y fisiopatología
Ramón Abel Castaño

Facturación y auditoría de
cuentas en salud
Mauricio Leuro

Calidad y auditoría en salud



Calidad y auditoría en salud es una guía para los profesionales de la salud sobre los conceptos básicos de garantía de calidad, auditoría, mejoramiento continuo, indicadores y su evaluación.

En esta tercera edición, además de actualizar los capítulos referentes a atención en salud, elementos de planeación, evaluación y control de procesos de calidad y herramientas de gestión para los auditores; se incorpora un nuevo capítulo sobre el indicador “seis sigma”, la cual es una metodología centrada en el cliente, que aumenta los niveles de calidad y mejora de forma radical las ganancias financieras de las organizaciones.

De igual manera, se hizo una actualización sobre la investigación epidemiológica, tema de gran importancia en la práctica de la auditoría; así como en los conceptos de auditoría concurrente.

Colección: Ciencias de la salud

Área: Administración en salud

ECO
EDICIONES



www.ecoediciones.com



e-ISBN 978-958-771-144-8